



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION (CGVU)

### 1. La Coque Kaart

1.1. La Coque Kaart porte le nom, le prénom et la photographie du titulaire. Aucune Coque Kaart ne pourra être éditée sans ces informations.

1.2. Une seule Coque Kaart par titulaire est établie gratuitement et livrée avec son support. Un bracelet peut être délivré en plus moyennant paiement d'une caution de 15 € restituable au retour du bracelet.

1.3. La Coque Kaart est nominative et strictement personnelle. La Coque Kaart ne peut être ni cédée, ni prêtée.

1.4. Il est possible de créditer la Coque Kaart pour régler les prestations au Centre Aquatique, Centre de Détente, Centre des Salles, et au Mur d'escalade ainsi que dans les points de restauration, à l'exception du ticketing, des achats auprès du shop du Mur d'escalade et des buvettes lors des manifestations. Le paiement via la Coque Kaart permet de bénéficier d'avantages fidélité (pourcentage de remise en fonction du montant du chargement : 5% à 15% suivant conditions tarifaires en vigueur) ou des promotions sur les produits signalés, hors achat d'articles de sport, chèques cadeau et restauration. Les avantages n'étant pas cumulables, les promotions, abonnements annuels, cycles de cours, packages, et tarifs réduits notamment ne peuvent pas bénéficier de l'avantage fidélité. Le solde de liquidités disponible sur la Coque Kaart n'est pas remboursable. Lorsque le client choisit de payer une réservation par débit de sa Coque Kaart, l'éventuel avantage fidélité est déduit au moment du paiement.

1.5. En cas de perte, la Coque Kaart pourra être remplacée moyennant le paiement des frais administratifs et de remplacement en vigueur. Le titulaire de la Coque Kaart est seul responsable de son utilisation, le CNSC n'étant pas responsable de l'usage abusif par des tiers, notamment lorsque la carte a été perdue ou volée. Le remplacement concerne l'ensemble des accès, prestations et liquidités présentes sur la Coque Kaart au moment de la déclaration de perte par écrit sur présentation d'une pièce d'identité auprès des services du CNSC.

1.6. Le titulaire peut à tout moment demander la suppression de sa Coque Kaart. Les prestations et droits

restants sur la carte annulée seront perdus sans que le client puisse obtenir un remboursement ou une quelconque compensation financière.

1.7. Le non-respect des présentes CGVU et/ou du Règlement intérieur peut être sanctionné par l'interdiction temporaire voire définitive de l'établissement sans pouvoir prétendre au remboursement de son droit d'entrée, respectivement du crédit disponible sur la Coque Kaart, ni à la prorogation de la validité.

1.8. Les cartes annuelles, les abonnements de Personal Training et les cartes à entrées multiples sont valables un an à compter de la date d'achat, respectivement de la durée de l'abonnement.

La fermeture momentanée totale ou partielle du CNSC, notamment la fermeture estivale pour entretien annuel de 3 semaines du Centre Aquatique et du Centre de Détente, ne donnent lieu ni à remboursement ni à prorogation de la durée de validité du titre.

1.9. Sur présentation d'un certificat médical, la validité des abonnements est prorogée de la durée de l'arrêt de la pratique du sport considéré dans la limite de la durée de validité restante au jour du certificat.

Sur présentation d'un certificat médical\*, la Coque Kaart sera créditée d'un avoir correspondant au montant des cours en cycle auxquels le client n'a pu participer en raison de son incapacité déduction faite des frais administratifs en vigueur (\*Pour un abonnement bébés-nageurs, le certificat médical doit porter sur l'incapacité de l'enfant).

Pour être recevable, la demande doit être introduite endéans le mois suivant la survenance de l'incapacité de pratiquer le sport concerné.

Les autres demandes ne donnent lieu ni à remboursement, ni à prorogation sauf incapacité permanente.

**2. Le Coque Pass** concerne l'accès à l'unité au Centre Aquatique/Détente/Mur d'escalade ainsi qu'à certains cours (cours concernés : renseignements à l'accueil) et aux séances d'essai (massages, escalade). La validité du titre est limitée au jour de l'achat/de la réservation. Tout remboursement est expressément exclu.

### 3. Tarifs réduits

3.1. Il appartient au client de demander le bénéfice d'un tarif réduit au moment de l'achat. Le CNSC se réserve le droit de demander la présentation d'un justificatif. Les conditions sont appréciées au moment de l'achat du titre.

3.2. L'utilisateur du titre ne peut être que le bénéficiaire du

tarif réduit. En cas de contrôle, l'utilisation d'un titre à tarif réduit par une personne bénéficiant d'un tarif réduit moins avantageux ou d'un tarif plein donnera lieu à la confiscation et à l'annulation pure et simple du titre (Coque Kaart ou Coque Pass) utilisé en fraude sans ouvrir droit à un quelconque remboursement des accès et/ou crédit éventuellement présents sur la Coque Kaart.

**4. Toute entrée ou sortie est définitive.** Aucun remboursement ne pourra intervenir une fois que le Coque Pass ou la Coque Kaart auront été débités de la prestation / accès.

**5. Packages** (entrées multiples, produits composés, etc.) sont forfaitaires et sont à considérer comme un tout (règles de validité, remboursement, utilisation, etc.).

### 6. Réservation de créneaux horaires

En raison de la crise sanitaire, l'accès au Centre Aquatique, au Centre de Détente, au Coque Studio et au Mur d'escalade est soumis à réservation préalable au CNSC, sur [shop.coque.lu](http://shop.coque.lu) ou Tél. 43 60 60 888. L'accès direct aux installations par les tourniquets étant suspendu, le passage en caisse est obligatoire.

La réservation peut être annulée au plus tard jusqu'au début du créneau horaire réservé.

### 7. Cours

Le CNSC se réserve le droit de supprimer un cours/activité et/ou de modifier les horaires des cours et activités et/ou de modifier les animateurs indiqués. Le CNSC se réserve notamment le droit d'annuler, à tout moment, une réservation de cours notamment en cas d'indisponibilité imprévisible de l'animateur, resp. d'un nombre insuffisant de participants.

7.1. Cours collectifs non-cycliques au Centre Aquatique & Centre des Salles : En raison de la crise sanitaire, ces cours sont soumis à réservation préalable au CNSC, sur [shop.coque.lu](http://shop.coque.lu) ou Tél. 43 60 60 888. Le paiement sera effectué soit online par carte bancaire au moment de la réservation, soit à la caisse du CNSC avant le cours. La réservation peut être annulée au plus tard le jour du cours par demande écrite, adressée avant 10h00 pour les cours du midi et du dimanche matin, respectivement 16h00 pour les cours du soir.

7.2. Cycles de cours collectifs au Centre Aquatique & Centre des Salles ainsi que les cours collectifs d'escalade :

La validité de la réservation est soumise à la condition suspensive du paiement du cours endéans le délai indiqué lors de la réservation ou du paiement online par carte bancaire au moment de la réservation. Sans préjudice aux dispositions de l'art. 1.9, la réservation peut être annulée par demande écrite adressée au plus tard une semaine avant la date du premier cours.

7.3. Personal Training au Centre Aquatique & Centre des Salles : Toute séance réservée et non décommandée au moins 24 heures à l'avance sera débitée de la Coque Kaart.

7.4. Séance privée au Mur d'escalade : Une séance peut être reportée sur demande écrite, adressée au plus tard 24h avant. Toute séance non décommandée au moins 24h à l'avance sera perdue.

## 8. Massages

8.1. En principe les massages ne sont réservables à l'avance que pour les clients Coque Kaart. Par dérogation une première séance d'essai peut être réservée sans Coque Kaart.

8.2. La réservation peut être reportée dans la limite de 2 reports pour la même séance et dans la limite des disponibilités en cas de demande adressée au plus tard la veille du massage, mais ne sera en aucun cas remboursée.

8.3. Le CNSC se réserve le droit d'annuler, à tout moment, une réservation de massage notamment en cas d'indisponibilité imprévisible du masseur. Une séance avec un autre masseur ou un report sera proposé au client sous réserve de disponibilités. En cas de refus de la solution proposée, le massage sera recrédité sur la Coque Kaart, respectivement remboursé s'il s'agit d'une séance d'essai (Sans Coque Kaart).

8.4. Sur présentation d'un certificat médical endéans le mois suivant la survenance de l'incapacité, un report sera proposé au client sous réserve de disponibilités.

## 9. Chèques cadeau et bons

9.1. Les chèques cadeau et les bons ne sont ni monnayables, ni échangeables.

9.2. Les chèques cadeau peuvent être présentés à un point caisse pour être chargés en une seule fois de l'intégralité de la valeur sur une Coque Kaart ou être dépensés en une seule fois comme moyen de paiement.

9.3. Les bons de réduction et les bons de prestation ou d'entrées, sont à présenter au moment du paiement.

9.4. Les chèques cadeau sont valables 1 an à compter de la date d'achat. La durée de validité des bons est variable et indiquée sur les bons. La non-utilisation endéans le délai de validité ou leur perte ne donne droit à aucun remboursement sous quelque forme que ce soit.

## 10. Anniversaires

10.1. La responsabilité du CNSC se limite à la prestation de l'animation sportive ainsi qu'à la fourniture des repas choisis. Les enfants restent sous la responsabilité pleine et entière de l'accompagnateur responsable qui assure la surveillance du groupe, notamment pendant le repas.

10.2. La réservation ne sera définitive qu'après paiement des arrhes. En cas d'annulation moins de 7 jours avant la date de la réservation, les arrhes demeurent acquises au CNSC. L'annulation 7 jours avant la date de réservation donne droit à un report dans la limite des disponibilités.

## 11. Utilisation du site [www.coque.lu](http://www.coque.lu)

11.1. La création d'un espace personnel et l'inscription au Shop en ligne sont réservées aux plus de 16 ans. Les parents, désireux de suivre le compte de leur(s) enfant(s) de moins de 16 ans peuvent les ajouter à leur espace personnel.

11.2. L'accès à l'espace personnel nécessite une adresse mail valide (un mail d'activation d'inscription sera envoyé) et est protégé par un mot de passe strictement personnel et confidentiel. Il appartient au client de veiller à son actualisation en cas de changement, notamment pour utiliser les fonctionnalités de réservation/achat (réception des confirmations).

## 12. Droit de rétractation

En cas de vente/réservation à distance d'abonnement, de cours, d'activité, de massage, de nuitée hôtelière tout droit de rétractation est expressément exclu s'agissant d'activités d'hébergement et/ou d'activités de loisir avec date/période spécifique visé par l'article (L.222-9 (7) l) du Code de la consommation).

## 13. No-show

13.1. Sans préjudice aux conditions d'annulation, de rétractation et de report inhérentes aux différents produits, **toute réservation engage le client au paiement.**

13.2. En cas de non-présentation à 3 reprises pour des créneaux / Cours collectifs non cycliques réservés et non annulés, le CNSC se réserve le droit de suspendre temporairement le login du client sur le site de réservation.

## 14. Chargement de la Coque Kaart - Accès

En cas de réservation à distance la Coque Kaart / le Coque Pass sera chargé après paiement de la prestation et/ou des accès auprès de la réception sur présentation de la confirmation de réservation reçue par courriel avant la première utilisation/réservation.

## 15. Remboursements vente à distance

En cas d'annulation d'une réservation suivant les modalités en vigueur et avant le chargement de la Coque Kaart, le montant de la réservation prépayée sera crédité sur le moyen de paiement utilisé pour régler la réservation en ligne. Tout remboursement en espèces ou par virement est formellement exclu.

## 16. Protection des données

16.1. Les informations recueillies sur la base du consentement du client lors de la souscription de la Coque Kaart, lors de la création de l'espace personnel, d'une commande en ligne ou de l'inscription à la newsletter font l'objet d'un traitement par le CNSC en vue de faire bénéficier le client des fonctionnalités de la Coque Kaart / des services souscrits.

16.2. Elles ne sont pas communiquées à des tiers, et sont conservées tant que la souscription n'est pas résiliée par le client qui bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de celles-ci ou une limitation du traitement. Le client peut s'opposer au traitement des données le concernant et dispose du droit de retirer son consentement à tout moment en s'adressant à la direction du CNSC ainsi que de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNPD.

16.3. La déclaration de protection des données à caractère personnel est consultable sur [www.coque.lu](http://www.coque.lu).

## 17. Tribunaux compétents

Pour tout litige né de la vente sur site ou à distance et/ou de l'exécution de la prestation, seul les tribunaux de Luxembourg seront compétents.

La Direction